

“Bankda istehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına” dair**2021-ci il IV rüb əhatə edən****Hesabat**

Azərbaycan Respublikası Maliyyə Palatasının “Maliyyə institutlarında istehlakçıların şikayətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyinin” 5.6.9 və 5.6.11. bəndinə əsasən 2021-ci il IV rüb üzrə hesabatı diqqətinizə çatdırırıq:

1 Qeyd olunan tarixdə müştərilərdən daxil olan və cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyalar üzrə bölgüsü və sayına dair statistikasi aşağıdakı kimidir:

Məhsul və Xidmətlər üzrə cavablandırılan müraciətlər	Məlumatların sayı			
	Oktyabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi:
551 sayılı Fərman	1	0	0	1
AKB ilə bağlı	1	0	1	2
ATM	3	5	2	10
Bank depoziti	3	1	0	4
Bank hesabı	10	10	15	35
Debet kartlar	29	28	48	105
İnvestisiya məhsulları	0	0	1	1
Digər maliyyə məhsulları	0	0	0	0
IRD	1	1	1	3
Kredit kartları	18	21	23	62
Kredit məhsulları	281	179	289	749
MKR göstəriciləri	5	6	6	17
Ödəniş terminalları	5	6	3	14
Online bankçılıq	17	24	28	69
Partnyorluq	2	0	1	3
Reklam və kommunikasiya	3	1	9	13
Sövdələşmələr və əməliyyatlar	0	3	1	4
Təcili pul köçürmələri	5	0	0	5
Valyuta dəyişmə	0	2	3	5
Satış prosesi	0	0	1	1
Anonim	0	0	0	0
Cəmi:	384	287	432	1103